



PROTOCOLO EMPRESARIAL

Mg. Helena Báez Infante

Objetivo

Objetivo: generar en los participantes aprendizajes prácticos y reflexiones que permitan llevar a un actuar donde aplique el protocolo empresarial e imagen, comunicación personal y aspectos positivos comportamentales y de acción en los diferentes ámbitos comerciales, sociales, laborales, empresariales.

PROTOCOLO EMPRESARIAL

1

Apariencia personal, imagen

Postura

Diferentes partes del cuerpo

Características de una buena presentación

2

Actitud

Nadie puede dar lo que no tiene

¿Qué información proporcionamos?

Tener propósitos

3

Comunicación

Oral

Escrita

Corporal

5

Protocolo en la mesa

Servicios

Vino

Estilo para comer

4

Vestido

¿Qué comprar?

Traje

Camisa

Corbata

Accesorios

Hombre

Calcetín

Zapatos

Lentes

Vestido

Accesorios

Medias

Mujer

Zapatos

Lentes

PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

1. Ser respetuoso



PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

2. Ser puntual



La puntualidad

Regla de oro

- Si estás 5 minutos antes, estás a tiempo
- Si estás a tiempo, estás tarde
- Si estás tarde, no estás

Ser puntual es ...

- Orden
- Responsabilidad
- Respeto
- Disciplina
- Actitud positiva



La Puntualidad es el alma de la cortesía.

PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

3. Ser discreto



PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

4. Ser cortés, agradable y positivo



PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

5. Interesarse por los demás



PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

6. Vestirse de acuerdo a las circunstancias



PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

7. Utilizar un adecuado lenguaje oral, escrito y corporal.

Etiqueta mínima...SALUDAR.



TIPOS DE COMUNICACIÓN

VERBAL



NO VERBAL



GRAFICA



ACTITUD



Las Apariencias Engañan

Las Personas También

- Nadie puede dar lo que no tiene
- ¿Qué información queremos dar?
- Tener un propósito

Recordando a Pitagoras

Somos lo que hacemos día a día; de modo que
la excelencia no es un acto, sino un hábito

(Aristóteles)



Educación
emocional

- 
- Aprender el significado de...RES:
 - RESPETO – EDUCACIÓN Y SENTIDO COMÚN

“Protocolo es saber convivir, saber agradecer y saber estar, aderezado con un toque de estilo personal.” CHARLS ROU.

MIL GRACIAS

Bibliografía

- de Bogotá, C. D. C. (2013). Etiqueta y Protocolo Empresarial.
- Knapp, M. (1999). *Comunicación no verbal*. Paidós.
- Solé, M., Ruiz, A. V., & Pérez-Portabella, J. (2001). *El protocolo y la empresa*. Planeta.
- <https://www.google.com/imghp?hl=es>